

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR LAMPIRAN.....	x

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	4
1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian.....	4
1.4 Kegunaan Penelitian	4
1.5 Kerangka Pemikiran.....	5
1.6 Metodologi Penelitian.....	8
1.7 Lokasi dan Waktu Penelitian	8

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Pengertian Peranan.....	9
2.2 <i>Controller</i>	10
2.2.1 Pengertian <i>Controller</i>	10
2.2.2 Fungsi dan Tanggung Jawab <i>Controller</i>	12
2.2.3 Kualifikasi <i>Controller</i> yang kuat	15
2.2.4 Karakteristik <i>Controller</i> yang kuat	16
2.3 Pengendalian	19
2.3.1 Pengertian Pengendalian	20
2.3.2 Fungsi Pengendalian	21
2.4 Penjualan.....	22
2.4.1 Pengertian Penjualan.....	22

2.4.1.1.	Penjualan jasa hotel.....	23
2.4.2	Jenis-jenis Penjualan	25
2.4.3	Standar Penjualan.....	26
2.4.4	Analisis Penjualan.....	26
2.4.5	Laporan Penjualan	28
2.4.6	Anggaran Penjualan.....	29
2.5	Pengertian Efektivitas	30
2.6	Pengertian Hotel.....	31
2.7	Pengendalian Penjualan Jasa Hotel.....	32
2.8	Kontribusi <i>Controller</i> dalam Pengendalian Penjualan Sewa Kamar	33
2.9	Peranan <i>Controller</i> dalam Menunjang Pengendalian Penjualan Sewa Kamar	34

BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN

3.1	Objek Penelitian.....	35
3.2	Metode Penelitian	35
3.2.1	Variabel dan Skala Pengukuran	35
3.2.1.1	Variabel.....	35
3.2.1.2	Skala Pengukuran.....	36
3.2.2	Metode Pengumpulan Data	41
3.2.3	Metode Analisis Data.....	42
3.2.4	Penarikan Kesimpulan	43

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN PENELITIAN

4.1	Hasil Penelitian	44
4.1.1	Sejarah Singkat Perusahaan	44
4.1.2	Struktur Organisasi dan Uraian Tugas Perusahaan.....	45
4.1.3	Aktivitas Usaha dan Fasilitas yang tersedia di Hotel Horison.....	49
4.2	Kantor Depan Hotel	52
4.2.1	Fungsi Kantor Depan Hotel	52

4.2.2	Peranan Kantor Depan Hotel	55
4.2.3	Administrasi Kamar	55
4.2.4	Teknik Menjual Kamar	56
4.2.5	Pemasaran Kamar	57
4.3	Prosedur Penjualan.....	58
4.3.1	Prosedur Pemesanan Kamar	59
4.3.2	Prosedur <i>Check-In</i>	60
4.3.3	Prosedur Pembuatan <i>Account Tamu/Bill Guest</i>	61
4.3.4	Prosedur <i>Check-Out</i>	62
4.4	Kedudukan Controller dalam Perusahaan.....	62
4.5	Pengendalian Penjualan	63
4.5.1	Proses Pengendalian Penjualan Sewa kamar pada Hotel Horison.....	63
4.6	Pembahasan Efektivitas Pengendalian Penjualan Sewa kamar pada Hotel Horison.....	70
4.6.1	Kualifikasi dan Karakteristik <i>Controller</i>	71
4.6.1.1	Kualitas Personal (<i>Personal Qualities</i>).....	71
4.6.1.2	Kemampuan Teknik (<i>Technical Competence</i>).....	72
4.6.1.3	Pertimbangan Bisnis (<i>Business Judgement</i>)	72
4.6.1.4	Keahlian Berkomunikasi (<i>Communication Skill</i>)	73
4.6.1.5	Kemampuan Interpersonal (<i>Interpersonal Skill</i>)	73
4.6.1.6	Mengatur Pertanggung jawaban Ganda	74
4.7	Pembahasan Peranan <i>Controller</i> dalam Menunjang Efektivitas Pengendalian Penjualan Sewa Kamar pada Hotel Horison....	76
4.8	Analisis Statistik	80

BAB V KESIMPULAN

5.1	Kesimpulan	82
5.2	Saran	84

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN